

# 零售银行教练技术运用

主讲老师：张东荣

## 模块 1：员工心理分析

- 1.1 心理学 5 字速成
  - 1.2 员工性格分类
  - 1.3 劳动契约和心理契约
  - 1.4 员工心理需求分析
- 学员分享

## 模块 2：教练技术导入

- 2.1 教练的概念与意义
  - 2.2 教练技术四个问题
  - 2.3 教练技术四大能力
  - 2.4 教练技术四大步骤
- 小组讨论

## 模块 3：沟通技巧提升

- 3.1 沟通的概念
  - 3.2 沟通三大层次
  - 3.3 沟通四个误区
  - 3.4 沟通六大技巧
- 学员练习

## 模块 4：零售银行教练技术运用

- 4.1 零售银行绩效目标
  - 4.2 零售岗位人员信念障碍
  - 4.3 零售银行教练话术
  - 4.4 零售银行教练技术案例
- 模拟演练